

**PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, *SELF ASSESSMENT*  
*SYTEM*, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Empiris WP OP pada KPP Pratama Karanganyar)**



**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:  
**UPIK KRISTIANTI**  
**B 200140144**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2018**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, *SELF ASSESSMENT SYTEM*, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK(Studi Empiris WP OP pada KPP Pratama Karanganyar)”**

Yang ditulis oleh:

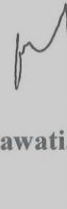
**UPIK KRISTIANTI**

**B 200 140 144**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 05 April 2018

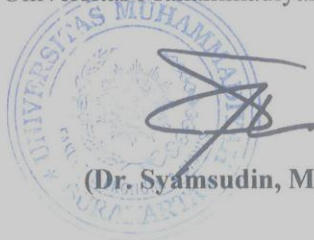
Pembimbing



**(Dra. Rina Trisnawati, M.Si, Akt, PhD)**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. Syamsudin, M.M)**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, *SELF ASSESSMENT SYTEM*, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Empiris WP OP pada KPP Pratama Karanganyar)**

**UPIK KRISTIANTI**

**B 200 140 144**

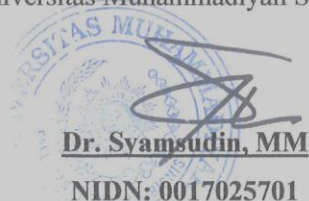
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Kamis, 05 April 2018  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan penguji:

1. Dra. Rina Trisnawati, M.Si., Akt, Ph.D  
(Ketua Dewan Penguji)
2. Drs. Eko Sugiyanto, S.E., M.Si  
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Shinta Permata Sari, S.E., M.M  
(Anggota II Dewan Penguji)



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



**Dr. Syamsudin, MM**  
**NIDN: 0017025701**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417  
Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **UPIK KRISTIANTI**  
NIM : **B200140144**  
Jurusan : **AKUNTANSI**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KINERJA ACCOUNT  
REPRESENTATIVE, SELF ASSESSMENT SYSTEM,  
KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK  
(Studi Empiris WP OP Pada KPP Pratama  
Karanganyar)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 05 April 2018

Yang membuat pernyataan,



**UPIK KRISTIANTI**

## MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai disuatu urusan kerjakanlah sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap”

**(Q.S. Al-Insyrah, 6-8)**

“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh”

**(Confisius)**

“Seyakin doa, seoptimal ikhtiar, dan sepasrah tawakal”

**(Penulis)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya tulis kecil ini penulis persembahkan sebagai wujud rasa terimakasih dengan penuh kerendahan hati untuk:

1. Allah SWT yang telah memberi anugerah sepanjang hidupku dan senantiasa mencurahkan nikmat serta hidayah-Nya dan segala kemudahan untuk segalanya.
2. Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan tauladan dan membawa perubahan dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang benderang.
3. Bapak dan ibu tercinta yang sangat penulis sayangi, wujud baktiku kepadamu, terimakasih do'a dan kasing sayang yang engkau berikan, pengorbanan yang tiada lekang, rangkaian tasbih dan do'a-do'a malam yang tiada pernah putus, semoga butir-butir keringatmu terwujud sebagai keberhasilan dan kebahagiaanku.
4. Seseorang yang selalu kusebut dalam do'a terimakasih telah memberi dukungan, berbagi keceriaan, dan menemani dalam keadaan apapun.
5. Sahabat-sahabatku tersayang terimakasih atas semangatnya, motivasi, perhatian, kasih sayang serta doanya, canda tawa, arti kebersamaan selama ini, dan memberikan keceriaan tersendiri dalam hidup, semoga kita selalu diberi petunjuk oleh-Nya.
6. Almamater tercinta.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh*

Alhamdulillahirabbil'alamiin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE, SELF ASSESSMENT SYSTEM*, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK** (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Karanganyar)” dengan baik.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT atas segala nikmat yang tiada henti selalu diberikan kepada hamba-Nya.
2. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Syamsudin, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Fatchan Achyani, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

5. Surakarta, serta selaku pembimbing akademik yang telah memberikan arahan pada penulis dalam menempuh perkuliahan.
6. Dra. Rina Trisnawati, M.Si, Akt, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
9. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar, yang telah memberikan ijin penelitian serta banyak membantu saya.
10. Bapak Sang-sang dan Ibu Sugiyem tercinta yang selalu memberi semangat, dukungan, serta doa yang tak pernah putus. Terimakasih telah memberikan yang terbaik.
11. Dimas Eko Cahyo Putro yang selalu memberi dukungan, berbagi keceriaan, semangat, dan menemani dalam keadaan apapun.
12. Yunita dan Tarisma, Adik tersayang teman berbagi cerita, canda dan tawa.
13. Sahabat-sahabat SEKAWAN SQUAD: Siska, Dhinar, Indra terimakasih untuk persahabatan, dukungan dan kerjasama dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. PANTISARI SQUAD: Erna, Anis, Vita, Neki, Woro yang telah memberi canda dan tawa, sudah selalu ada dan memberikan dukungan.



15. CIWI SQUAD: Eny, Mitha, Yahmi, Brilliant, Faisal, Sulis yang selalu memberi warna dan banyak memberikan pelajaran hidup, kalian tak akan terganti.

16. Seluruh rekan yang turut serta dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Dalam bagian akhir kata pengantar ini, penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan atau kekurangan. Oleh karena itu segala kritik dan saran penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan skripsi ini. Namun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan pengetahuan dan menjadi satu karya yang bermanfaat.

***Wassalamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh***

Surakarta, 05 April 2018

Penyusun

UPIK KRISTIANTI

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori .....	10
1. Teori Perilaku Terencana .....	10
2. Teori Atribusi .....	11
B. Pemahaman Tentang Pajak .....	13
1. Pajak .....	13
2. Fungsi Pajak .....	14
3. Sistem Pemungutan Pajak .....	15
4. Account Representative dan Ukuran Kinerja .....	16
5. Self Assesment System .....	19
6. Kualitas Pelayanan Pajak .....	20

7. Sanksi Pajak .....	20
8. Kepatuhan Wajib Pajak .....	22
C. Tinjauan Penelitian Sebelumnya .....	23
D. Perumusan Hipotesis .....	32
E. Kerangka Pemikiran .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
A. Jenis Penelitian .....	38
B. Populasi dan Sampel .....	38
C. Data dan Sumber Data .....	40
D. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya .....	40
E. Metode Pengumpulan Data .....	44
F. Metode Analisis Data .....	46
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
A. Gambaran Umum dan Hasil Penelitian.....	52
1. Statistik Deskriptif .....	52
2. Deskripsi Karakteristik Responden .....	54
B. Pengujian Kualitas Pengumpulan Data .....	57
1. Uji Validitas .....	57
2. Uji Reliabilitas .....	61
C. Hasil Pengujian Asumsi Klasik .....	62
1. Uji Normalitas .....	62
2. Uji Multikolinearitas .....	61
3. Uji Heterokedastisitas .....	64
D. Hasil Pengujian Hipotesis .....	65
1. Uji Analisis Regresi Berganda .....	65
2. Uji t .....	67
3. Uji F .....	68
4. Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	69
E. Pembahasan .....	70
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>76</b>
A. Simpulan .....	76
B. Keterbatasan.....	77

C. Saran.....	77
---------------	----

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Data Sampel Penelitian .....	53
Tabel IV.2 Statistik Deskriptif .....	53
Tabel IV.3 Deskripsi Responden Kepemilikan NPWP .....	54
Tabel IV.4 Deskripsi Responden Jenis Kelamin .....	55
Tabel IV.5 Deskripsi Responden Status Wajib Pajak.....	55
Tabel IV.6 Deskripsi Responden Usia Wajib Pajak .....	56
Tabel IV.7 Deskripsi Responden Pengetahuan Wajib Pajak .....	56
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja AR.....	58
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Variabel Self Assesment System .....	58
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak .....	59
Tabel IV.11 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan .....	60
Tabel IV.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	60
Tabel IV.13 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel IV.14 Hasil Uji Normalitas .....	62
Tabel IV.15 Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
Tabel IV.16 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	64
Tabel IV.17 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	65
Tabel IV.18 Hasil Uji t .....	67
Tabel IV.19 Hasil Uji F .....	69
Tabel IV.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Teori Perilaku Terencana .....	11
Gambar II.2 Paradigma Penelitian .....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 Hasil Uji Multikolonieritas
- Lampiran 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 7 Analisis Statistik Deskriptif Variabel
- Lampiran 8 Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 9 Uji t
- Lampiran 10 Uji F
- Lampiran 11 Uji  $R^2$
- Lampiran 12 Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 13 Surat Keterangan Penyelesaian Penelitian
- Lampiran 14 Surat Keterangan Validasi Skripsi

## *ABSTRAK*

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kinerja *account representative*, *self assessment system*, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Karanganyar. Data yang digunakan adalah data primer pada hasil kuesioner 100 responden dan data yang dapat diolah sebanyak 84 kuesioner. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *self assessment system* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karanganyar. Sedangkan variabel kinerja *account representative*, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karanganyar.

**Kata Kunci:** kinerja *account representative*, *self assessment system*, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak



## ABSTRACT

*The purpose of this study is to determine whether the performance of account representative, self assessment system, the quality of tax services and tax sanctions have an influence on taxpayer compliance person. This research was conducted in KPP Pratama Karanganyar. The data used are primary data on the result of questionnaire 100 respondents and data that can be processed as many 84 questionnaire. The sampling method using a purposive sampling and data analysis technique used is multiple linear regression technique. The results of this study indicate that the variable self assessment system affect taxpayer compliance of individuals in KPP Pratama Karanganyar. While account representative performance variables, the quality of tax services and tax sanctions do not affect the compliance of individual taxpayers in KPP Pratama Karanganyar.*

**Keywords:** *account representative performance, self assessment system, tax service quality, taxation sanction and taxpayer compliance*